SKY®

SKY®

Ahora usted podrá disfrutar de todo el entretenimiento que SKY ofrece.

Agradecemos haber sido elegidos como su sistema de televisión favorita y por permitirnos compartir gratos momentos con usted y con su familia.

Esperamos que disfrute de nuestra programación y de toda la tecnología que SKY pone a su servicio.

SKY®

Bienvenidos

Servicio a clientes:
México: 5169 0000 / 01 800 759 5555
Costa Rica: 0800 052 1539
República Dominicana: 809 560 9842
Guatemala: 1800 835 0279
Nicaragua: 2276 9060
Panamá: 3144600 / 800 0759 (del interior)
El Salvador: 800 6611
Honduras: 800 2 791 9015

Podrá consultar promociones y programación destacada en el canal 100 o ingresando a:

México: www.sky.com.mx
Costa Rica: www.skycostarica.com
República Dominicana: www.skydominicana.com
Guatemala: www.skyguatemala.com
Nicaragua: www.skynicaragua.com
Panamá: www.sky.com.pa
El Salvador: www.skyelsalvador.com
Honduras: www.skyhonduras.com

Recuerde que si paga dentro de los 12 días naturales a partir de su fecha de corte, disfrutará del descuento de pago oportuno.

Gracias por su preferencia

Contenido

4 **Instrucciones de Seguridad**

7 **Garantía de Cuentas Claras**

8 **Glosario**

10 **Descripción del Kit de Instalación**

11 **Menú de Programación**

13 **Menú del Usuario**

16 **Banners o Avisos del Sistema SKY**

17 **Estado de Cuenta en Pantalla**
Formas y Facilidades de Pago

18 **Sitio SKY - Internet**

19 **Servicios SMS**
Menú de Mensajes en Pantalla

21 **Audio Alterno**

22 **¿Cómo Activar el Audio Mono en el Receptor Digital?**

23 **Asistencia SKY**

24 **Revista Mensual SKY VIEW**

25 **¿Mi equipo y la instalación tienen garantía?**

27 **Solución de Fallas**

32 **Datos del Suscriptor**

INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD

Su Receptor Digital está manufacturado conforme a los estándares de seguridad internacionales. No obstante, es muy importante leer la información y recomendaciones siguientes, las cuales están orientadas a prevenir accidentes y obtener el mejor desempeño de su Receptor Digital.

VENTILACIÓN Y UBICACIÓN

Coloque el Receptor Digital en un mueble que permita la libre circulación de aire alrededor de él. La distancia mínima entre la cubierta y laterales del Receptor Digital respecto a cualquier otro objeto debe ser de al menos 5 cm. El frente y la parte posterior deben estar libres.

No use o almacene el Receptor Digital en condiciones de temperatura y humedad extrema.

No coloque el Receptor Digital sobre superficies inestables o gabinetes cerrados.

No exponga al Receptor Digital a los rayos directos del sol ni a fuentes de calor tales como estufas, calefactores, etc.

No apile ningún equipo sobre el Receptor Digital, el sobrecalentamiento podría dañar algún componente y afectar su funcionamiento.

SUMINISTRO DE ENERGÍA

El Receptor Digital *
- Opera dentro del rango de corriente alterna de 100-240 V~/50-60 HZ.
- Conecte primero el cable de AC al Receptor Digital y luego al contacto de corriente eléctrica correspondiente.

* Aplica para equipos que NO son S14.

El Receptor Digital S14
- Opera con 12 VCD.
- Conecte primero el cable del adaptador de corriente al Receptor Digital y luego este al contacto de corriente eléctrica.

Desconecte el Receptor Digital de la energía eléctrica antes de conectar o desconectar algún otro equipo.

Desconecte el Receptor Digital de la energía eléctrica antes de conectar o desconectar el cable que viene de la antena de SKY, no hacerlo podría dañar el LNB (Low Noise Block).

INCENDIOS O DESCARGAS ELÉCTRICAS

No exponga el Receptor Digital a la lluvia o a la humedad.

No coloque el Receptor Digital sobre alfombras o superficies sintéticas altamente inflamables.

PROTECCIÓN CONTRA SOBRECARGAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se recomienda instalar el Receptor Digital a través de un regulador de voltaje que minimice el riesgo que representan los picos y variaciones de voltaje.

No sobrecargue los tomacorrientes, evite riesgos de incendio o choques eléctricos.

DERRAME DE LÍQUIDOS E INTRODUCCIÓN DE OBJETOS

Mantenga los líquidos alejados del Receptor Digital, con el fin de evitar que estos puedan derramarse sobre de él.

No introduzca objetos de ningún tipo dentro del Receptor Digital.

LIMPIEZA

Para limpiar el Receptor Digital hay que desconectarlo primeramente de la energía eléctrica.

Use un trapo húmedo para limpiar el polvo. La limpieza debe hacerse regularmente, evitando que haya acumulación excesiva de polvo.

No utilice limpiadores líquidos ni en aerosol.

NOTA

El Receptor Digital no debe operarse en temperaturas extremas, el rango operacional que soporta es de 0 °C a 40 °C.

SERVICIO

Cualquier mantenimiento o servicio al Receptor Digital debe hacerse por personal calificado autorizado por SKY o por el fabricante del mismo, de lo contrario la garantía quedará inválida. Consulte a su agente u operador de SKY.

Con el propósito de brindar a usted una mayor tranquilidad, SKY garantiza a todos sus suscriptores, a través del programa **SKY** *VALUE*, seguridad, comodidad y transparencia en sus operaciones de pago que por concepto de programación, renta de equipo, contratación de eventos especiales y demás servicios que ofrece SKY, realice con cargo automático a su tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito*.

Gracias a esta garantía, cuando exista un cargo erróneo en su cuenta imputable a SKY, se le abonará el 100% de la diferencia que resulte del cargo correcto contra el cargo erróneo, mismo que será aplicado a su cuenta SKY como saldo a favor para su consumo en programación.

Esta bonificación se verá reflejada en su Estado de Cuenta SKY siguiente a aquel en que se le haya realizado el cargo erróneo. **

Nuestro compromiso con usted es brindarle un servicio de gran calidad, especialmente diseñado para que se sienta aún más satisfecho con su sistema SKY. Esta es una muestra de nuestro interés por ofrecerle tranquilidad y seguridad al realizar sus pagos con cargo automático a su tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito.

* El cargo a cuenta de cheques aplica únicamente con los bancos con que se tiene acuerdo.
** Válido en contratación de paquetes de programación, canales, renta de equipo, membresía anual, póliza de seguro, plan de asistencia o seguro anual. No aplica para el cargo por suscripción. La bonificación adicional en programación no aplica cuando el suscriptor solicite devolución en efectivo a su tarjeta de crédito o cuenta de cheques, sino que se aplica directamente a su cuenta SKY. La garantía aplica sólo en cargos derivados del proceso de cargo automático.

Nota:
La garantía no es válida si el error es imputable al banco emisor de la tarjeta de crédito, cuenta de cheques o al propio suscriptor.

Términos más Comunes

Banner. Cintillo desplegado en la parte inferior de los canales de video, que proporciona información relativa al programa y/o programas contenidos en el EPG (Guía de Programación en Pantalla).

EPG (Guía de Programación en Pantalla). Guía en pantalla que permite la consulta de programación de los canales, excepto mosaicos.

Fecha de Corte. Día en que se realiza la facturación mensual.

Led (Diodo Emisor de Luz). Indicador luminoso del estatus del Receptor Digital, relacionado con el modo de operación Encendido o En Espera. Se enciende y se apaga al recibir comandos procedentes del control remoto.

Menú: Conjunto de opciones que permiten al suscriptor personalizar funciones, revisar información, recibir ayuda, entre otras.

Mosaico. Canal con accesos directos a otros canales.

Navegador SKY. Menú de funciones específicas para consulta y operación del sistema SKY.

Check List. Procedimiento de verificación de la instalación, cables y configuración del Receptor Digital que realiza el área de Servicio a Clientes para verificar el correcto funcionamiento del equipo antes de asignar la visita de un técnico SKY.

Cursor del Mosaico. Icono en pantalla que sirve para acceder a las diferentes opciones que se habilitan en los mosaicos. Se mueve utilizando las flechas verticales y horizontales de navegación junto con la tecla de confirmación de su Control Remoto.

Menú del Usuario. Menú del Navegador SKY que incluye entre otras opciones el Código de Seguridad y el Bloqueo de Programas (se ubica con el símbolo de la llave).

¿Cuáles son los componentes principales que integran el Sistema SKY?

Receptor Digital

Se recomienda que su(s) equipo(s) siempre estén conectados a la corriente eléctrica ya que con esto asegurará su mejor funcionamiento y actualización constante.

Nota: El modelo del equipo puede variar.

Antena

La antena está ubicada, generalmente, en la parte de arriba de la casa o edificio, debe permanecer libre de obstáculos para una buena recepción de la señal del satélite.

Control Remoto

Consulte el instructivo y configúrelo para controlar su sistema SKY y si lo desea también su televisor.

Nota: El modelo del control remoto puede variar.

Tarjeta Inteligente

Asegúrese que la tarjeta permanezca bien insertada en el Receptor Digital.

Nota: El diseño de la Tarjeta Inteligente puede variar.

EPG (Guía de Programación en Pantalla)

Con **SKY** es muy fácil, porque el **EPG (Guía de Programación en Pantalla)** le permite consultar la programación de todos los canales hasta con 7 días de anticipación (aplican restricciones).

Opción 1
Lo único que tiene que hacer es presionar la tecla **GUIDE** en el control remoto desde cualquier canal y aparecerá el **EPG (Guía de Programación en Pantalla)**.

Opción 2
También puede entrar al **EPG** ingresando al **Navegador SKY**, presione la tecla ◉ o TV/EXIT (excepto en mosaicos). Con las flechas horizontales de navegación ◂▸ en su control remoto seleccione el **Menú de Programación** y con las flechas verticales ▴▾ elija la opción **Guía de Programación**. Presione ◉ y el **EPG** aparecerá en su pantalla.

Consulta EPG
Desde el **EPG** utilice las flechas horizontales de navegación ◂▸ de su control remoto para recorrer los horarios y las flechas verticales del navegador ▴▾ para recorrer los distintos canales del sistema SKY.

Presione ? para desplegar las opciones de avance rápido por día o por horario. Utilice las flechas ◂▸ para hacer su selección y presione ◉.

Programas Reservados

La función **Programas Reservados** le permite reservar programas. Su Receptor Digital se cambiará automáticamente de canal al comenzar el programa que reservó.

1 Acceda al **EPG (Guía de Programación en Pantalla)**.

2 Con las flechas de navegación de su control remoto seleccione el programa, canal y horario que desea reservar y presione .

Nota

Si el programa ya inició no podrá reservarlo.

3 Aparecerá una pantalla con la opción **Para reservar este programa** presione para reservarlo.

4 A continuación, verá una pantalla que muestra el canal, el horario y el programa reservado. Presione para salir. De lo contrario presione para cancelar.

5 En el **EPG** aparecerá el programa iluminado como indicación de que está reservado. Presione para salir. De lo contrario presione para cancelar.

6 Tiempo antes de que dé inicio su programa reservado, aparecerá un banner pidiéndole que confirme la reservación o la cancele.

7 Si desea confirmar, presione .
Si quiere cancelar presione .
Al confirmar la reservación, cuando esté viendo un canal diferente, su Receptor Digital cambiará de canal automáticamente al comenzar el programa que reservó. De no tomar acción, al llegar el horario del programa reservado el Receptor Digital sintonizará dicho programa.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Código de Seguridad

El Código de Seguridad que traen de fábrica todos los Receptores Digitales consiste en cuatro ceros. Para modificarlo sólo siga estos pasos:

1 Entre al **Navegador SKY** presionando la tecla o **TV/Exit** (excepto en mosaicos).

2 Desplácese con las flechas horizontales de navegación al **Menú del Usuario.**

3 Con las flechas verticales de navegación seleccione la opción de **Código de Seguridad** y presione .

4 Introduzca con las teclas numéricas del control remoto su Código de Seguridad actual y presione .

5 Digite el nuevo Código de Seguridad y presione .

6 Introduzca una vez más el nuevo Código de Seguridad para confirmar que no haya errores y presione .

¡Listo! Su nuevo Código de Seguridad ha sido dado de alta en el Receptor Digital.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Bloqueo de Programas

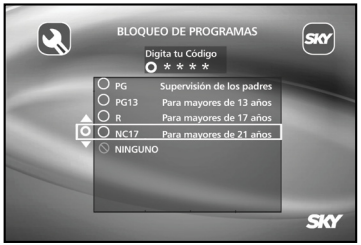
El sistema SKY le permite bloquear la programación de acuerdo a su clasificación, mediante unos pasos muy simples. Así evitará que sus hijos vean programas con contenido inapropiado para su edad.

1 Entre al **Navegador SKY** presionando o TV/EXIT (excepto mosaicos).

2 Desplácese con las flechas horizontales de navegación al **Menú del Usuario**.

3 Con las flechas verticales de navegación seleccione la opción **Bloqueo de Programas** y presione .

4 Lea las instrucciones en pantalla y presione la tecla en su control remoto.



5 Con las teclas numéricas de su control remoto ingrese su código de seguridad y presione .

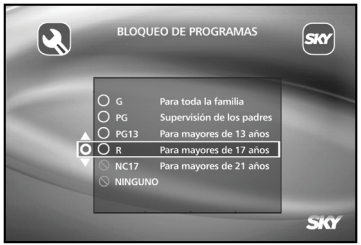
Recuerde que si no lo ha cambiado, el Código de Seguridad predeterminado del Receptor Digital consiste en cuatro ceros.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Bloqueo de Programas

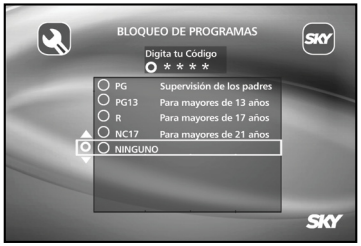
6 Con las flechas verticales de navegación desplácese hacia arriba para bloquear las clasificaciones que desee.

El bloqueo se hace en forma descendente, de NC-17 hacia G. Una vez seleccionadas las clasificaciones que desee bloquear presione en su control remoto. Vuelva a presionar para confirmar.



Este símbolo indica las clasificaciones bloqueadas.

Clasificaciones	
G	Para toda la familia
PG	Supervisión de los padres
PG-13	Para mayores de 13
R	Para mayores de 17
NC-17	Para mayores de 21
	Ninguno



Deshabilitar bloqueo de programas

Siga los pasos 1 a 6, seleccione la opción Ninguno y presione .

¿Ver un programa bloqueado?

Si trata de ver un programa bloqueado, un mensaje en pantalla le indicará que debe introducir su Código de Seguridad para desbloquear temporalmente esa clasificación.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Banners o Avisos del Sistema SKY

Con el Receptor Digital puede consultar diferentes tipos de información sobre el programa que está disfrutando.

Banner de Información
Al sintonizar un canal o al presionar la tecla ? se despliega este banner con la siguiente información:

Número y Nombre del Canal
Clasificación o Rating
Tipo de Contenido
Audio Alterno
Si el programa tiene audio alterno (Sujeto a disponibilidad del programador)
Horario de Inicio y Fin de Programa
Nombre del Programa
Hora Local
Breve reseña del programa

Para poder desplazarse por los canales disponibles de la Guía de Programación.

◀ 13:00 - 14:00 ▶

Para poder desplazarse por los diferentes horarios y programas del canal sintonizado.

Nota: Si el Banner de Información está desplegado y lo desea quitar presione ? en su control remoto, o espere a que desaparezca.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Estado de Cuenta en Pantalla

¿Cómo y cuándo consultar su saldo?
Ingresar a su estado de cuenta es muy fácil, lo único que tiene que hacer es ir al **Mosaico SKY VIEW / Canal 100** con las flechas de navegación posicione el cursor en la celda **SKY MENÚ EDO. DE CTA.** y presione .

De esta forma su estado de cuenta aparecerá inmediatamente en pantalla, cada mes a partir del tercer día posterior a su fecha de corte.

Aproximadamente 2 días antes de la fecha de corte de la cuenta, la pantalla Estado de Cuenta aparecerá sin información, debido a que el sistema está realizando el proceso de facturación y envío del mismo.

Formas y Facilidades de Pago

Para mayor información consulte el canal SKY Lights (671) o la página de internet que le corresponda de acuerdo a su país.

México: www.sky.com.mx
Costa Rica- www.skycostarica.com
República Dominicana- www.skydominicana.com
Guatemala- www.skyguatemala.com
Nicaragua- www.skynicaragua.com
Panamá- www.sky.com.pa
El Salvador- www.skyelsalvador.com
Honduras- www.skyhonduras.com

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Sitio SKY - Internet

Accese a la página de Internet que le corresponda de acuerdo a su país.

En la sección de servicios en línea podrá realizar:

- Contratar Pagos por Evento
- Suscribirse a nuestra revista SKY VIEW (Aplica sólo para México)
- Comprar control remoto Universal o Kids (Control Kids sólo se vende en México)
- Solicitar visitas técnicas o cambio de domicilio
- Realizar pagos
- Contratar canales a la carta
- Cambiar su Paquete de Programación
- Solicitar cambio de titular
- Solicitar su seguro de equipo
- Reposición de su Tarjeta Inteligente
- Aclaración de cargos a tarjeta de crédito
- Consultar Pagos por Evento contratados
- Consultar saldo actual
- Consultar su Estado de Cuenta
- Consultar el contrato
- Consultar el adendum

NOTA:
Para obtener los beneficios antes mencionados se requiere registro previo.

Servicios SMS

Para mayor información consulte el canal SKY Lights (671) o nuestra página Web:

www.sky.com.mx

SÓLO APLICA PARA MÉXICO

Menú de Mensajes en Pantalla

¿En su pantalla aparece este ícono de manera intermitente? SKY tiene un mensaje importante para usted.

1 Para leerlo, sólo tiene que presionar la tecla ? en su control remoto cuando el banner no este desplegado y el mensaje aparecerá en pantalla.

2 Para volver al programa que estaba viendo, presione la tecla de su control remoto.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Menú de Mensajes en Pantalla

Para ver los mensajes que su Receptor Digital ha recibido y que aún no han sido borrados por usted o por el sistema SKY siga los siguientes pasos:

1 Entre al **Navegador SKY** presionando o TV/Exit (excepto mosaicos).

2 Desplácese con las flechas horizontales de navegación al **Menú de Mensajes**.

3 Con las flechas verticales de navegación seleccione el mensaje que desea leer y presione

4 Se desplegará la pantalla con el mensaje seleccionado, para borrar el mensaje presione , para salir presione .

Preste atención a estos mensajes en pantalla, porque así podrá enterarse de información relevante de su servicio, promociones, estrenos, estado de cuenta y más.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Audio Alterno

La funcionalidad del **Audio Alterno** le permite escuchar los programas en otro idioma o seleccionar entre las diferentes opciones de audio disponibles con las que cuentan algunos programas, eventos y mosaicos.

1 Presione la tecla ? en su control remoto, aparece el **Banner de Información** del programa que está viendo.

Si aparece este ícono en el **Banner de Información** significa que el canal tiene **Audio Alterno**.

2 Si el programa cuenta con **Audio Alterno** espere a que el **Banner de Información** desaparezca y presione la tecla + en su control remoto. Aparecerá el **Banner de Audio Alterno**.

3 Con las flechas verticales de navegación de su control remoto, seleccione el idioma disponible en el que desea escuchar el programa y presione .

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

¿Cómo Activar el Audio Mono en el Receptor Digital?

Para activar el Audio Mono, sólo siga los siguientes pasos:

1 Ingrese al Navegador SKY presionando la tecla ◉ o TV/EXIT (excepto en mosaicos).

2 Desplácese con las flechas horizontales de navegación al Menú del Usuario.

3 Seleccione la opción Configuración de Audio con las flechas verticales de navegación y presione ◉.

4 Seleccione la opción Audio Mono con las flechas verticales de navegación y presione ◉.

En la configuración de fábrica viene seleccionada la opción de Audio Estéreo.

Nota: El diseño de las pantallas puede variar.

Es el servicio de apoyo que SKY te brinda e incluye lo siguiente:

- Reinstalación gratuita del equipo si cambias de domicilio a partir del día 121 de la activación de su cuenta (cubre un servicio parcial o total por año de suscripción).
- La reparación del Receptor Digital, sólo en fallas no imputables al mal uso.
- La protección del equipo en caso de robo o daño por siniestro, para tal caso se deberá realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente y aplicará deducible dependiendo del caso.

El primer año, cuentas con este servicio sin costo.

A partir del segundo año el cargo de Asistencia SKY será anual y se realizará en 4 pagos parciales adicionales a tu programación.

Nota: Los servicios imputables a necesidades del suscriptor tendrán cargo adicional.

Revista Mensual SKY VIEW

SKY VIEW es la revista oficial de SKY a través de la cual se dan a conocer a nuestros suscriptores nuevos canales, tips y noticias importantes sobre nuestro sistema y contar con ella representa grandes ventajas:

• Es la única revista que contiene la Guía de Programación de un mes adelantado, de los mejores canales de SKY, desde las 6 AM todos los días. Además incluye la agenda deportiva del mes y un útil calendario con el horario y canales de las mejores películas que se transmitirán durante el mes.
• Todos los meses se incluyen exclusivos cupones de descuento, a través de los cuales, los suscriptores de SKY pueden acceder a grandes descuentos en diversos establecimientos comerciales en todo el país.
•Mes a mes se incluyen útiles consejos para el manejo de su equipo SKY.

Además, SKY VIEW es una revista de interés general que ofrece una gran variedad de reportajes especiales, interesantes artículos sobre: salud, estilo de vida, cultura y entretenimiento.

Como cortesía de SKY VALUE, los suscriptores de SKY pueden recibir nuestra publicación en la comodidad de su hogar a un precio preferencial.

Sólo aplica para México

¿Mi equipo y la instalación tienen garantía?

Sí, cuenta con una garantía que incluye lo siguiente:

1. El decodificador, Tarjeta Inteligente, Antena Receptora, Amplificador de bajo ruido, Instalación y otros componentes de instalación se garantizan por el término de 12 meses, contados a partir de la fecha de activación del servicio.

2. El Control Remoto se garantiza por el término de 3 meses, contados a partir de la fecha de activación del equipo.

Condiciones y Términos:

A. Para hacer válida su garantía deberá llamar al teléfono de Servicio a Clientes de SKY que corresponda a su País y que aparece en la página 2 de este manual.

B. Su garantía ampara la reparación o reemplazo del equipo y demás componentes antes señalados, sin cargo al suscriptor y conforme a la disponibilidad del modelo y marca que SKY tenga en su inventario para tal efecto. El equipo de reemplazo, en caso de ser necesario, cubrirá las características mínimas necesarias para proveer íntegramente el servicio contratado por el suscriptor.

C. **SKY** se reserva el derecho de realizar cualquier actualización del software al equipo, vía satélite o a través de los puertos de conexión del equipo como el USB, ya sea para mejora o corrección de fallas, o para liberación de nuevas funcionalidades cuya habilitación podrá estar sujeta al pago o tarifa que en su caso, defina **SKY**.

D. Los servicios y visitas técnicas solicitadas por el suscriptor, sin que exista un mal funcionamiento en el equipo o en la instalación de la Tarjeta Inteligente, la Antena Receptora y el LNB, podrán originar un cargo extra a la cuenta del suscriptor.

Casos en los que NO aplica la Garantía:

A. Cuando la cuenta SKY se encuentre bloqueada por falta de pago o con adeudos vencidos, incluyendo pagos vencidos por concepto de Asistencia SKY según corresponda.

B. Cuando la falla del equipo sea imputable al suscriptor, por cualquiera de las siguientes causas, a manera enunciativa mas no limitativa:

1.1 Uso del equipo sin el cuidado y precauciones señaladas en el manual de instalación.
1.2 Derramamiento de líquidos sobre la superficie o sobre los componentes electrónicos.
1.3 Intento de reparación por un tercero NO autorizado por SKY.
1.4 Alteración o modificación de las condiciones originales del equipo, lo cual sólo lo podrá realizar un reparador calificado y autorizado por SKY.

C. Cuando el daño del equipo se origine por un evento fortuito o de fuerza mayor, señalando de manera enunciativa más no limitativa, aquellos daños causados por descargas eléctricas, rayos, tormentas, terremotos, incendios, etc.

Nuestros Corporativos

México
Novabox S. de R.L. de C.V.
Av. Insurgentes Sur #694
Col. del Valle
C.P. 03100
México, D.F.
Tel. 5448 4000 Fax: 5448 4047

Costa Rica
Servicios Directos de Satélite, S.A.
(SDS, S.A.) SKY
De la Iglesia Católica 300 metros
Norte mano Derecha Edificio
esquinero vidrios azules tercer piso
Oficentro del Valle.
Tel: 2582 2139 / 2582 2138 / 2203
8126 / 2203 8129

República Dominicana
Corporación Satelital Novavisión
Dominicana, S.A.
Calle Principal 53
Col. Colinas del Seminario
Santo Domingo, República
Dominicana.
Tel: 00 1 809 372 3300

Guatemala
Televisión Novavisión de Guatemala,
S.A. 8ª Avenida 3-90, Zona 14, Oficina
3 – 4 Guatemala
Tel: (502) 2363 3088

Panamá
Media Visión de Panamá, S.A.
RUC 1207455-1-583557
Edificio Torre Anfra Calle 72 esq.
Av. 3era. A Sur Oficina 4
San Francisco Panamá
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel: (507) 270 4713 / 270 3040 /
270 3710 / 270 4609

El Salvador
SKY El Salvador S.A. de C.V.
Stofficenter Centro de Negocios No. 2
Calle Los Abetos y Av. Las Amapolas
No. 23 Col. San Francisco San Salvador
Tel: (503) 2526 9200
Fax: (503) 2526 9201

Honduras
Novavisión Honduras S.A. de C.V.
SKY Stofficenter
Centro Comercial Plaza 27 Loc. 2 y 3-B
27 Calle y Carretera de salida a
La Lima, Sector N.E.
San Pedro Sula, Honduras.
Tel: (504) 2559 1085
Fax: (504) 2559 1248

Solución de Fallas

Problemas Técnicos más comunes

PROBLEMA	POSIBLE CAUSA	¿QUÉ HACER?
PANTALLA DE: PROBLEMA TÉCNICO Y/O IMAGEN CUADRICULADA	Interferencia solar debido a un fenómeno natural, durante los equinoccios de primavera y otoño, el sol se alinea con los satélites geoestacionarios y esto provoca que la recepción de la señal se vea afectada por la interferencia solar. Por esta razón, se presentarán cortes de señal por algunos minutos en marzo y octubre de cada año.	• Espere a que se restablezca de nuevo la señal.
	Lluvia.	• Espere a que se restablezca de nuevo la señal. • Si no está lloviendo, comuníquese a Servicio a Clientes.
PANTALLA: PARA CONTRATAR CANAL LLAME A SERVICIO A CLIENTES.	Canal no incluido en el paquete contratado.	• Llame a Servicio a Clientes para contratar.
PANTALLA: RETIRE E INSERTE LA TARJETA INTELIGENTE HASTA EL FONDO.	Tarjeta mal insertada o fuera del receptor digital.	• Retire la tarjeta y/o colóquela correctamente.
PANTALLA: INSERTÓ UNA TARJETA EQUIVOCADA	Tarjeta que no pertenece al Receptor Digital.	• Inserte la tarjeta correcta.
PANTALLA: UN MOMENTO POR FAVOR...	El Receptor Digital despliega esta pantalla cuando es energizado y ejecuta su proceso de inicialización, cargando la información necesaria para mostrar audio, video y el EPG o cuando está efectuando procesos internos.	• Espere unos minutos en lo que termina de inicializarse o ejecutar algún proceso interno, si la pantalla se mantiene llame a Servicio a Clientes.

Problemas Técnicos más comunes

PROBLEMA	POSIBLE CAUSA	¿QUÉ HACER?
NO HAY IMAGEN EN LA PANTALLA O PANTALLA EN NEGROS	Tarjeta fuera de la ranura cuando se recupera la señal perdida.	• Saque la tarjeta e introdúzcala nuevamente, asegúrese de que está bien insertada. • Presione dos veces el botón Encendido / En Espera del panel frontal.
	Receptor Digital no esta energizado, algunas conexiones pueden estar sueltas.	• Verifique el LED indicador de Encendido/En Espera del panel frontal.
	TV o pantalla no está conectado a la energía eléctrica, algunas conexiones pueden estar sueltas.	• Revise las conexiones.
	Pérdida de audio y/o vídeo debido a que el Receptor Digital se ha bloqueado.	• Desconecte y reconecte el Receptor Digital de la energía eléctrica o del adaptador de corriente en caso de tenerlo.
	Cable de vídeo mal conectado.	• Verifique que la conexión este correcta a la TV o pantalla.
	Cable de antena SKY mal conectado.	• Revise que el cable coaxial que viene del LNB instalado en la Antena SKY esté bien conectado a la entrada correspondiente (SAT IN), que no este roto y se encuentre en buen estado físico.
	Receptor Digital se encuentra en modo En Espera.	• Presione el botón Encendido/En Espera del panel frontal para que cambie a modo Encendido.

Problemas Técnicos más comunes

PROBLEMA	POSIBLE CAUSA	¿QUÉ HACER?
NIEVE EN LA PANTALLA DEL TELEVISOR	El Receptor Digital se encuentra en modo En Espera, verifique que el LED del panel frontal esté encendido con alta intensidad.	• Presione el botón Encendido/En Espera del panel frontal para que cambie a modo Encendido.
	TV o pantalla no está sintonizada correctamente (posiblemente se ven imágenes en blanco y negro). **NOTA** Aplica únicamente si la TV o pantalla y el Receptor Digital se encuentran conectados por TV OUT (cable coaxial).	• En la TV o pantalla sintoniza el canal de salida correcto (3 o 4), de acuerdo al canal seleccionado en su Receptor Digital.
	Receptor Digital no esta energizado, algunas conexiones pueden estar sueltas.	• Verifique el LED indicador de Encendido/En Espera del panel frontal.
VIDEO EN BLANCO Y NEGRO	Cable coaxial en corto circuito o mal armado. **NOTA** Aplica únicamente si la TV o pantalla y el Receptor Digital se encuentran conectados por TV OUT (cable coaxial).	• Reemplace el cable coaxial conectado de la salida TV OUT del Receptor Digital a la TV o pantalla.
	Estándar de TV incorrecto.	• Ingrese al Navegador SKY y seleccione el Menú Técnico con las flechas horizontales de navegación; seleccione el menú Ajuste Avanzado con las flechas verticales de navegación, una vez dentro seleccione el menú TV y seleccione la opción NTSC.

Problemas Técnicos más comunes

PROBLEMA	POSIBLE CAUSA	¿QUÉ HACER?
NO HAY INFORMACIÓN EN EL EPG (GUÍA DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA)	Receptor Digital ha sido reiniciado o el idioma en pantalla ha sido modificado.	• Una interrupción en el suministro eléctrico provoca que la información de la programación se pierda. Igualmente modificar el idioma en pantalla implica recargar toda la información, espere algunos minutos para que la información sea cargada nuevamente.
NO HAY AUDIO	Volumen muy bajo en el Receptor Digital o en la TV o pantalla.	• Presione varias veces la tecla de Volumen + del control remoto de SKY. Haga lo mismo con el control remoto del televisor o pantalla y déjelo a un nivel medio.
	Salidas de audio del Receptor Digital mal conectadas.	• Revise las conexiones del Receptor Digital a la TV, pantalla o Sistema de Audio utilizado.
	Función “MUTE” activada, se despliega un icono en la esquina superior izquierda del Receptor Digital o la TV tiene activada la función “MUTE”.	• Desactive la función MUTE del Receptor Digital o de la TV o pantalla, utilizando el control remoto, presionando la tecla MUTE o la de Volumen.
	Problema de transmisión de audio en la señal de origen.	• Cambie de canal y si este último tiene presencia de audio se debe a un problema en la señal de origen, espere a que se restablezca el audio en el canal que tenía sintonizado previamente.

Problemas Técnicos más comunes

PROBLEMA	POSIBLE CAUSA	¿QUÉ HACER?
TEXTOS EN PANTALLA EN INGLÉS O PORTUGUÉS	El idioma en pantalla ha sido configurado en otro idioma diferente al Español.	• Ingrese al Navegador SKY y seleccione Menú del Usuario con las flechas horizontales de navegación; seleccione el menú de Idioma en Pantalla (On-Screen Language; Idioma das Telas), con las flechas verticales de navegación, una vez dentro seleccione el idioma de su preferencia (Español) y confírmelo.
RECEPTOR DIGITAL NO RESPONDE A LAS FUNCIONES DEL CONTROL REMOTO	Apuntamiento del control remoto incorrecto o línea de vista obstaculizada por algún objeto.	• Asegúrese que el LED transmisor de su control remoto apunte al panel frontal del Receptor Digital y que la línea de vista entre ellos se encuentre despejada.
	Distancia incorrecta, el Receptor Digital no responde.	• Considere que la distancia a la que este utilizando el control remoto no sea mayor de 5 metros y un ángulo menor de 30°.
	Baterías bajas, por lo que el LED del panel frontal a veces no enciende al tratar de confirmar los comandos del control remoto.	• Reemplace ambas baterías del control remoto por baterías nuevas.
RECEPTOR DIGITAL NO RESPONDE A LAS FUNCIONES DEL CONTROL REMOTO	Modo de operación incorrecto, por lo que el LED del panel frontal no enciende.	• Revise el manual de su control remoto y configúrelo correctamente, para cada equipo que desee controlar. • Presione la tecla SKY antes de enviar algún comando a su Receptor Digital.

Datos del Suscriptor

Por favor anote:

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA INSTALADORA:

NÚMERO TELEFÓNICO DE LA COMPAÑÍA INSTALADORA:

NOMBRE DEL INSTALADOR:

FECHA DE INSTALACIÓN:

NÚMERO DE TARJETA INTELIGENTE:

NÚMERO DE SERIE DEL RECEPTOR DIGITAL **SKY**:

NÚMERO DE CUENTA **SKY**:

FECHA DE CORTE:

CÓDIGO DE SEGURIDAD:

Notas